

II Encuentro de Asesores de Microcrédito y Gestores de Cobranza

**La gestión del crédito y cobranzas en las
Instituciones Financieras y su rol frente al
desafío de la Inclusión Financiera.**

Expositor: Stalin Granillo Jaramillo

Ambato, 7 y 8 de Junio 2018

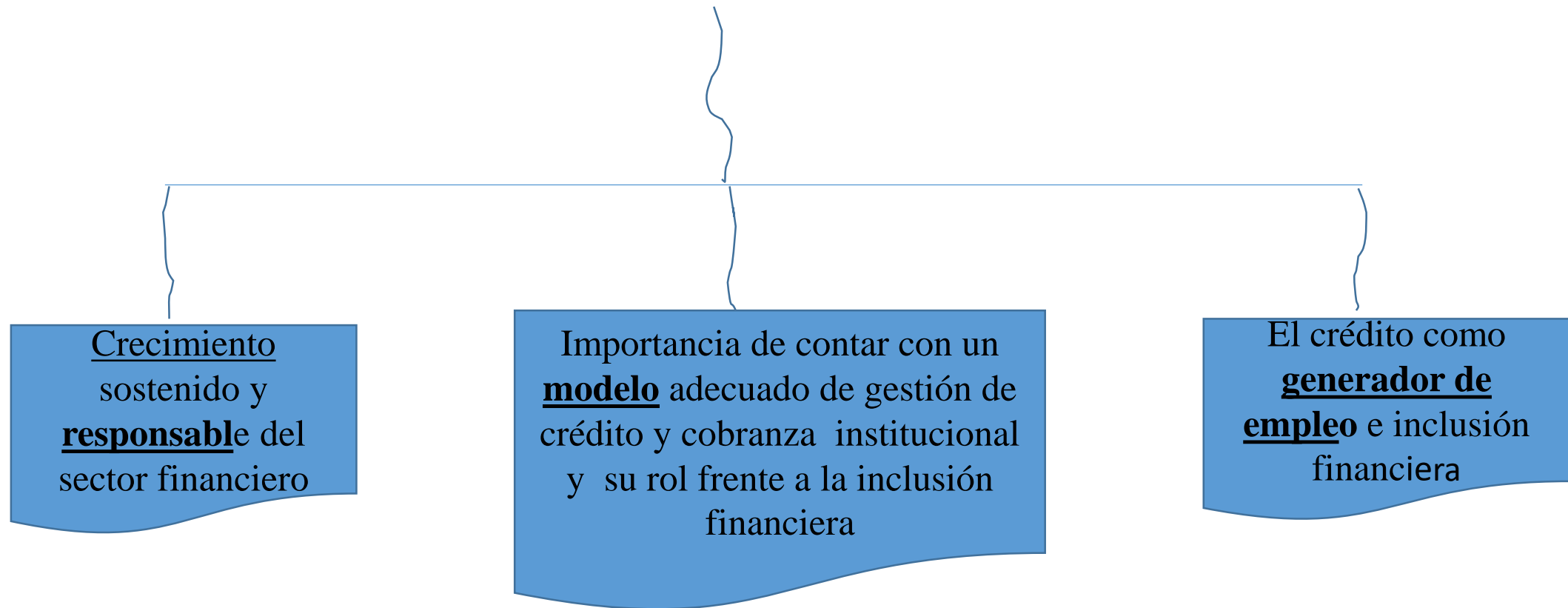


Finanzas para el desarrollo

**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

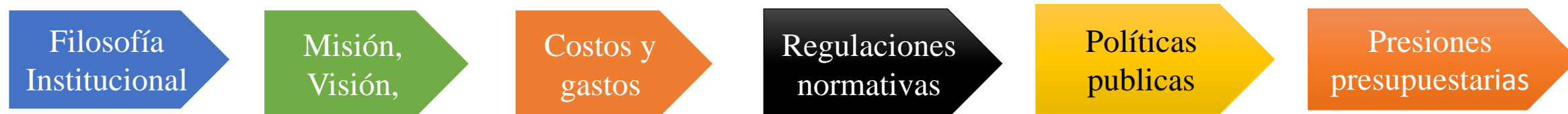


La gestión del crédito y cobranzas en las Instituciones financieras y su rol frente al desafío de la inclusión financiera.



“Los modelos de crecimiento y desarrollo del sector financiero y micro financiero, deberían incluir planes de acción para la inclusión financiera y la generación de mas empleo en nuestro País” .

Pero ¿de que depende que se lo haga?



Según estudio realizado de la RFD sobre inclusión financiera presentada el año pasado, existe un nivel de exclusión financiera en el Ecuador ya que cerca del 55% no tiene aún acceso al menos a un producto financiero formal.

¿ Que hacer?

¿ Cuales con los impedimentos para mejorar la inclusión financiera en nuestro País?





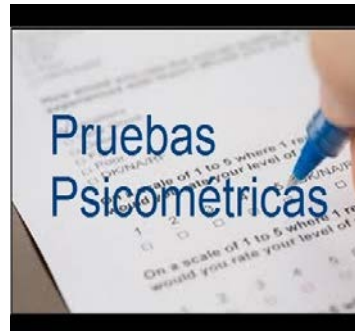
Mi BILETERA MÓVIL



Políticas
públicas



Protección al
Consumidor Financiero



Productos financieros
innovadores para los
jóvenes

BANCA EN LÍNEA

Ingresar

Usuario:

Ingresar

Nuevas e
innovadoras
metodologías y
tecnologías
crediticias



Entonces estas acciones van desde visitas a microempresarios en sus negocios u hogares, hasta el uso de aplicaciones para dispositivos móviles, pasando por capacitaciones o el uso de videos (educación financiera).

A continuación algunos impedimentos (desde la demanda):

Precios y
condiciones de
ingreso

Preferencias
por liquidez de
las personas

Autoexclusión /
desconfianza en
el sistema
financiero

Genero

Educación





Agencia Ejecutora	País	Proyectos
BANESCO	Venezuela	Servicios financieros a través del celular para la población no bancarizada.
BEME	Chile	Banco Hogar – acceso a servicios financieros vía televisión.
Bancolombia	Colombia	Servicios financieros a través del telefonía móvil para la población no bancarizada.
BancoSol	Bolivia	Utilización de tecnología GIS en gestión de cartera, riesgos y marketing inteligente.
Copeme	Perú	Uso de telefonía móvil como una oportunidad para toma de decisiones y solución tecnológica “Experto” de Equifax.
IMCO/ eZuza	México	Sistema de entrega de transferencias de programas sociales a través de pagos móviles.
Núcleo	Paraguay	Inclusión financiera de los segmentos no bancarizados con la Billetera Personal.
RTC	Ecuador	Movilización de ahorro rural mediante telefonía celular.
Redeban	Colombia	Cuentas de Ahorro Móvil para población de bajos ingresos.
MUDE	Republica Dominicana	Desarrollo de un modelo innovador de prestación de servicios microfinancieros dirigido a mujeres del área rural del suroeste de la República Dominicana.
PROFIN	Bolivia	Microfinanzas rurales en tu celular, en alianza con operador y plataforma transaccional.
Solución ASEA	México	Mini-Sucursales modelo Solución ASEA: Tecnología para la inclusión financiera en zonas rurales de alta marginación.
Tigo	Paraguay	Inclusión Financiera con Tigo Paraguay .



“La inclusión financiera implica el acceso y utilización de los servicios financieros formales por parte de la población antes excluida de los mismos por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad”.

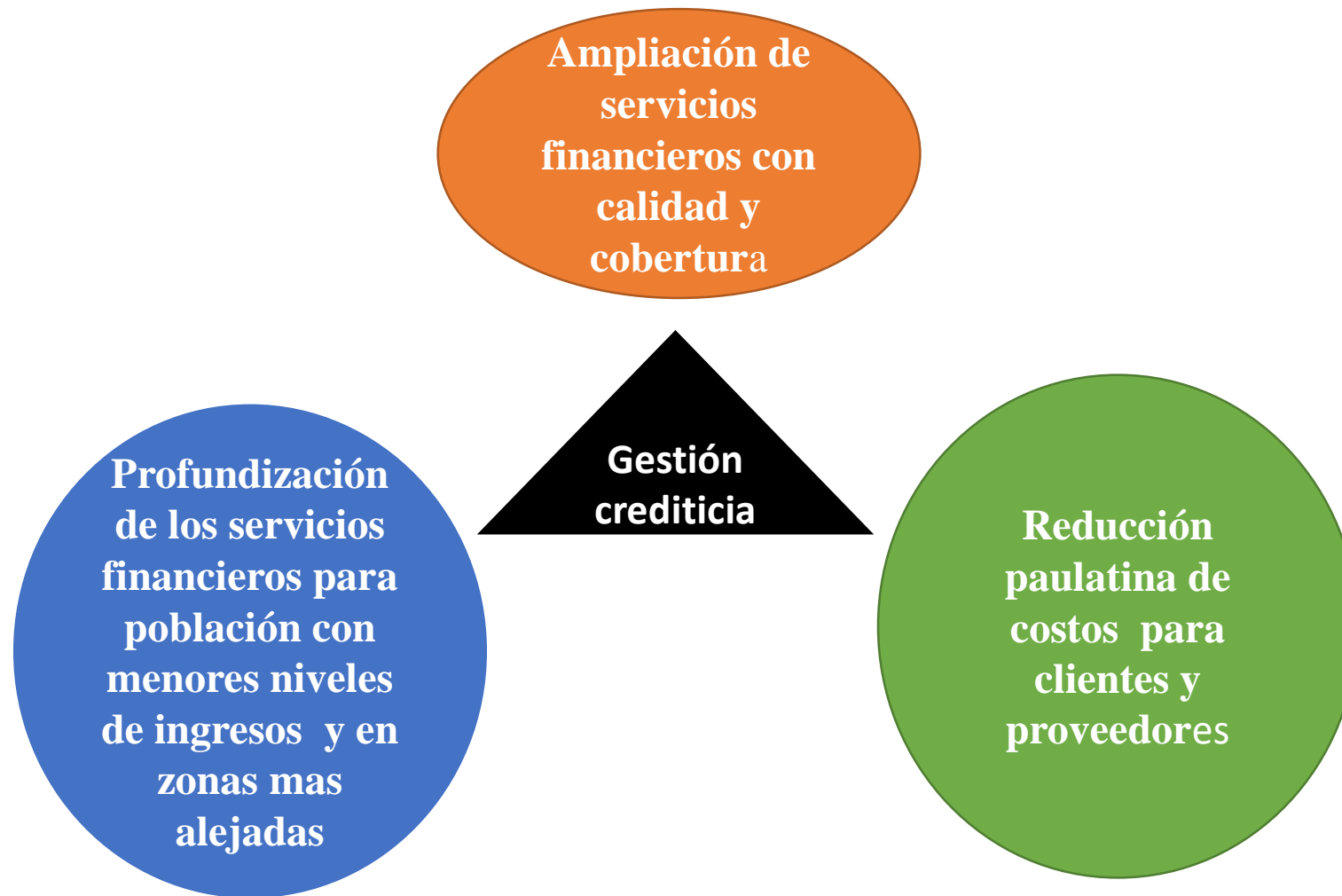
Fuente : Documento “ Ecuador: Cooperativas de ahorro y crédito e inclusión financiera”, Autores: Manuel Mariño, Ruth Arregui Solano, Rosa Matilde Guerrero, Alberto Mora, Xavier Pérez.

“(…) Sin embargo, estos esfuerzos no están exentos de riesgos. Así, el mayor acceso a servicios sin una cultura financiera y de ahorro muy desarrollada podría generar, en ciertos casos, riesgos de sobre endeudamiento o de acceso al crédito para gastos suntuarios que, en caso de tener que enfrentar un choque económico imprevisto, podría debilitar la situación del deudor (....) “

Fuente : Banco Central del Ecuador/ Inclusión financiera- Aproximaciones teóricas y practicas, 2012



Se ha identificado tres retos principales de las micro finanzas en su paso hacia la inclusión financiera :



CASO : ECUADOR

En su opinión ¿Cuáles son los obstáculos más grandes a la inclusión financiera en su país?

(Por favor califique de 1 a 5; 5=el más importante; 1=el menos importante)



Fuente : Informe de inclusión financiera FELABAN - 2016



ALGUNAS ACCIONES PARA INCORPORAR LA INCLUSION FINANCIERA COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIOS

¿LA INCLUSION FINANCIERA ES ACTUALMENTE PARTE DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN NUESTRO PAÍS?

Se podrían tomar en cuenta las siguientes consideraciones para un modelo de negocios que tome en cuenta la inclusión financiera:

INVERTIR AHORA	TRANSFORMAR LA PERSPECTIVA SOBRE LA SEGMENTACIÓN DE CLIENTES	DESARROLLAR SISTEMAS DE PAGOS Y AHORROS PARA EXTENDERSE A CREDITO	ENCONTRAR EL BALANCE ENTRE CANALES FÍSICOS Y DIGITALES	ALINEAR EL MODELO OPERATIVO HACIA UNA ESTRATEGIA DE INCLUSION FINANCIERA
<p>Las instituciones deberían convertir a la inclusión financiera en parte de su estrategia corporativa, establecer acuerdos sobre las oportunidades donde se justifican los riesgos y se consideran horizontes con retornos de inversión principalmente a largo plazo.</p>	<p>Una gran cantidad de Instituciones financieras está dejando pasar oportunidades atractivas al hacer una segmentación simple de inclusión financiera. La segmentación podría ser mas aprovechable sobre zonas y/o clientes que ya están incluidos financieramente y aquellas zonas o clientes que aún no lo están y establecer los planes de trabajo.</p>	<p>El primer paso para incluir a personas no bancarizadas al sistema es ofrecerles servicios que tengan capacidad operativa interbancaria. (Banca en línea, transferencias, etc.). Esto implica además publicidad y educación financiera.</p>	<p>Uno de los principales desafíos en los modelos de distribución tradicionales es el de alcanzar al sector no bancarizado con costos aceptables para ellos (clientes).</p>	<p>Se debe desarrollar una estrategia coherente para el desarrollo de talento y habilidades y la designación de costos que soporten el plan de inclusión.</p>

Fuente: Revista El Economista – México / Accenture 2016 - Elaboración Stalin Granillo Jaramillo



Condiciones Para la inclusión financiera



En todas partes , sea cual sea el contexto, las personas compran, ahorran, solicitan préstamos, hacen pagos y reciben dinero. Sin embargo, **solo el 62% de la población tiene una cuenta bancaria.**

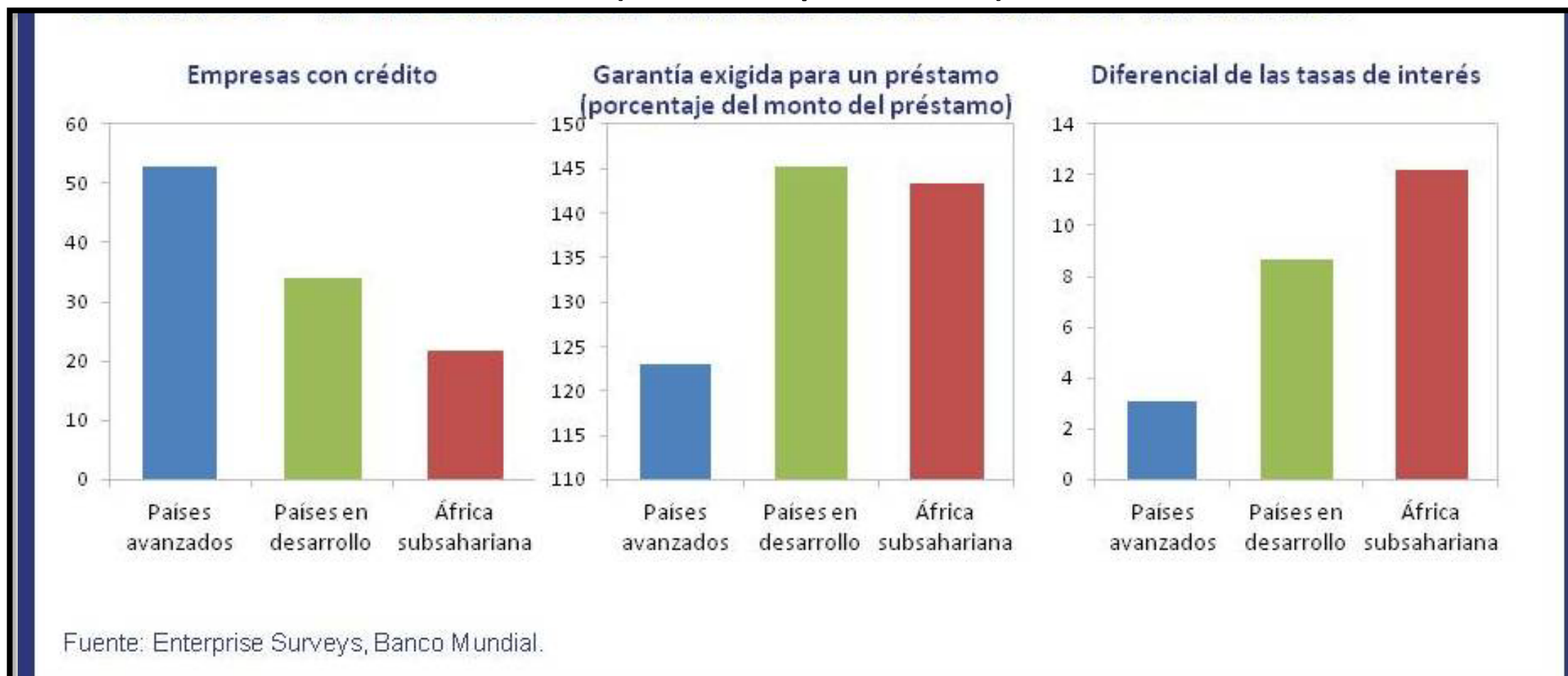
¿Cómo nos podemos imaginar la vida sin estos servicios? **No podríamos recibir el sueldo, no se podría pagar facturas ni se podría ahorrar,** no podrías pedir un crédito ni invertir, no podrías emprender ni ampliar negocios, etc.

Todo esto, que parece tan cotidiano, **está fuera del alcance de cerca de 2 mil millones de personas en el mundo.**



Grafico de referencia de la inclusión financiera en el mundo

(Referencia para análisis)



¿Por qué hay que fomentar la inclusión financiera en el mundo?

1. Iguala o equipara derechos.
2. Contribuye al desarrollo económico y social de las regiones.
3. Se mejoran las condiciones de vida de la gente y previene situaciones de vulnerabilidad.
4. Se potencia y fortalece la actividad de las micros y pequeñas empresas.
5. Se promueve un sistema financiero mas equitativo, mas transparente y por lo mismo mas desarrollado.
6. Por seguridad.



El crédito como generador de empleo e inclusión financiera

Nos hemos dado cuenta que el **autoempleo** es por lo general un aliado de los microcréditos debido al oportuno ingreso por hora de los auto empleados, lo que desencadena que por lo general el crédito pueda ser cancelado en un menor período, lo cual no solo genera rentabilidad para el usuario, sino también para la institución financiera, volviéndolo sustentable en el tiempo ya que la rentabilidad que presenta lo vuelve a su vez seguro para los prestatarios



Con el microcrédito, el empleo deja de concentrarse en las grandes ciudades, transportándose a pequeñas poblaciones, mejorando el nivel de vida de las mismas, y a la vez evitando que la gente del campo se desplace a las ciudades y generen cinturones de pobreza, logrando de alguna forma una distribución más equitativa de la riqueza.

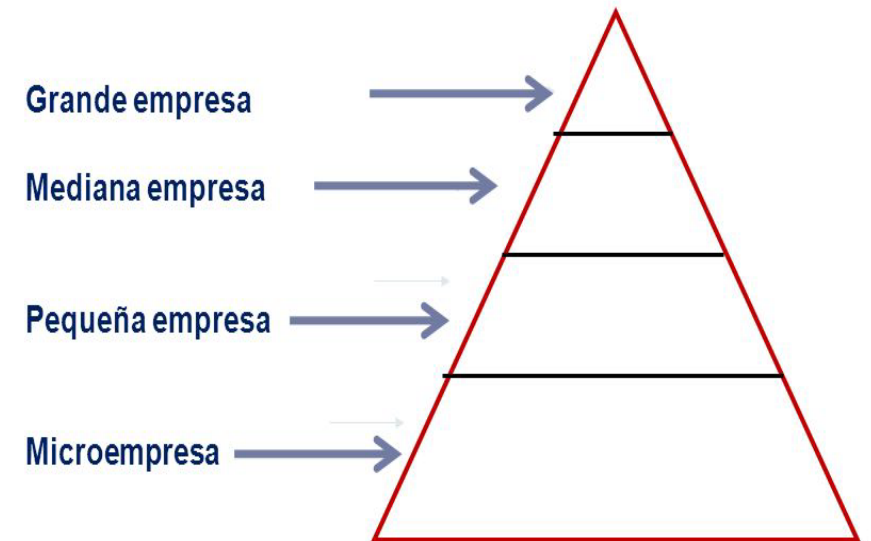


Ciertamente las mayores posibilidades de generación de empleo tiene que ver también con el tipo de microempresa que estamos hablando , por ejemplo, habrá mayores posibilidades con los tipos de microempresas de acumulación ampliada y una franja alta de la microempresa de acumulación simple (y sobre todo de producción y servicios).
¿Porque?

Básicamente porque en dichos segmentos al estar un poco mas desarrollada la microempresa, directamente esto estaría atado a que también exista una mayor probabilidad de demanda de empleos para acompañar este crecimiento o desarrollo.

Por otro lado, esto no garantiza al 100% un trabajo decente(formal) , o formal. Aquí hay un tema aun en desarrollo.

PIRÁMIDE EMPRESARIAL



Un ejemplo de Modelo de negocio de inclusión financiera a través de corresponsales no bancarios

Los corresponsales no bancarios en el Ecuador se ha convertido en un mecanismo de inversión de varios emprendedores, **aportando a la inclusión financiera en el país** mediante el acceso a los servicios bancarios sin tener que trasladarse a una institución financiera.

La figura de corresponsales no bancarios representa hoy una de las principales apuestas para habilitar canales de afiliación y servicio con el alcance suficiente, a un nivel de costo adecuado para implantar soluciones financieras efectivamente incluyentes.



Algunos mecanismos innovadores para promover la inclusión financiera

Analistas y gobiernos prestan atención a dos alternativas principalmente novedosas: los **CNBs** y, recientemente, **el uso de dispositivos móviles** (como son los teléfonos celulares). Los primeros, para abaratar el acceso y administración del dinero en efectivo; los segundos, para realizar transacciones electrónicas y como medio para acceder al efectivo en canales como los CNBs. En ambos casos se evita que el cliente acuda a las sucursales para realizar sus operaciones, lo que conlleva ahorro de costos al prescindir del canal más caro del sistema



Principales conclusiones:

1. Por lo general se piensa que el acceso al crédito en el sistema financiero es el más visible mecanismo de inclusión financiera, pero no hay que olvidar que este acceso puede convertirse a la vez en una fuente de exclusión sino se tiene en cuenta un manejo adecuado y un flujo de ingresos que lo sustente.
2. Existen modelos de negocios de las Instituciones financieras que priorizan el crédito (Cartera- clientes – riesgo) y desde luego es correcto , pero ahora se hace necesario que se incluya en dicho modelo el impacto que tendrá en una mayor inclusión financiera (Misión- Visión): El medir esto será también un factor clave en el corto y mediano plazo en la medida de lo posible.



3. Solo si entendemos a la educación financiera como un factor de inversión y no solo de gasto en la Institución se podrá empezar entonces a dar mayores pasos para incentivar la inclusión financiera y para ello segmentando bien los clientes (perfiles) . **Aquí el Asesor de Crédito** podría ser un protagonista valioso en los procesos (visitas) de seguimiento que considera el proceso normal del crédito.

4. Cuando los clientes están mejor informados acerca de los términos y condiciones de los servicios financieros pueden elegir qué producto prefieren y, de ese modo, estimular la competencia. Los clientes informales pueden optar por el producto que se adapta mejor a sus necesidades y, por lo tanto, incentivar a los proveedores rivales de servicios financieros a diseñar productos mejores. La seguridad de que los derechos están protegidos puede atraer a nuevos clientes, sobre todo en mercados donde se desconfía de los sistemas financieros por motivos históricos (año 1999).



5. La educación financiera es vital para el éxito de un programa de inclusión financiera y puede abarcar desde programas escolares, materiales educativos en sitios web y centros de educación financiera, hasta campañas publicitarias.

La educación financiera permite el conocimiento de los productos y servicios financieros, inculca la formación del hábito del ahorro y enseña a ser responsable con la administración de los recursos para no exponerse a riesgos de sobre endeudamiento.

6. Aún las microempresas y la población de menores ingresos experimentan múltiples barreras de acceso a los servicios financieros. La cultura financiera y la brecha de exclusión tecnológica son dos de las más importantes.

Podemos agrupar las restricciones desde el punto de vista de la oferta y de la demanda de servicios financieros como se menciona en las líneas anteriores.



7. Desde el ángulo de la oferta, un primer impedimento está representado por los costos de acercar la prestación de servicios a los usuarios (costos fijos, tecnología disponible, infraestructura y comunicaciones, sistemas de información y contractuales, relación costo – beneficio frente a un mercado constituido por personas de bajo ingreso per cápita).

Un segundo obstáculo se relaciona con las dificultades para asumir el riesgo de cierto tipo de operaciones; por ejemplo, no tener información adecuada, en especial de los sectores informales, al mismo tiempo que impide cuantificar los ingresos de un micro o pequeño empresario crea inseguridades para cubrirse de los riesgos, por falta de normatividad adecuada en materia de derechos de los acreedores y por problemas en la ejecución de garantías.



8. Tal como se mencionó el año pasado en la RFD, la inclusión financiera podría considerarse como el resultado de la acción conjunta de varios elementos complementarios : **a)** Un entorno regulatorio propicio , **b)** una oferta de productos adecuados (pagos, ahorros, créditos, seguros), **c)** cobertura con acceso a canales transaccionales tradicionales y no tradicionales para recibir servicios de calidad a precios razonables que permitan realizar transacciones de forma segura y eficiente, **d)** fomento y difusión de educación y cultura financieras, y **e)** protección al usuario de los servicios y la transparencia de información.

9. No debemos olvidar que la inclusión financiera es una de las actividades de responsabilidad social de las Instituciones del Sistema financiero nacional.

10. EL microcrédito no es la única solución a los problemas de empleo.

Gracias
Stalin Granillo. J





Finanzas para el desarrollo
**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

www.rfd.org.ec